

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

GERÔNIMO PIMENTEL PORTUGAL

PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA PRESTADA NA  
CLÍNICA CIRÚRGICA DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

CURITIBA

2019



GERÔNIMO PIMENTEL PORTUGAL

PROPOSTA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA PRESTADA NA  
CLÍNICA CIRÚRGICA DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Projeto técnico apresentado ao curso de Pós-Graduação em Gestão da Saúde, Departamento de Administração Geral e Aplicada, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão da Saúde.

Orientador: Profa. Dra. Priscila Meyenberg Cunha  
Sade

CURITIBA

2019

## RESUMO

Para diagnosticar a qualidade da assistência prestada, frente a percepção dos usuários, este estudo tem como objetivo propor um questionário de satisfação dos pacientes em uma clínica cirúrgica de um hospital universitário baseado em evidências científicas atuais. A metodologia utilizada foi a revisão integrativa de literatura, realizada na base de dados *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), para a busca computadorizada utilizou-se as seguintes palavras-chave: “satisfação do usuário”, “satisfação do paciente”, “preferência do paciente” e “hospitais”, pesquisadas no idioma português. Foram aceitos artigos de coleções do Brasil publicados entre Janeiro de 2008 a Dezembro de 2018, publicados na íntegra de forma gratuita, disponíveis no idioma português, e que respondessem a pergunta norteadora. Os artigos foram analisados quanto ao conteúdo e a amostra final constou de dois artigos, publicados em periódicos da área da saúde. Os resultados demonstraram que pesquisas de satisfação do usuário são importantes indicadores para verificar a qualidade dos serviços de saúde, além de estarem totalmente vinculadas ao conceito segurança do paciente. Pois além das dimensões técnicas, as dimensões interpessoais presentes na relação equipe de saúde-paciente são analisadas e avaliadas.

Palavras-chave: Satisfação do paciente. Hospital universitário. Qualidade da assistência à saúde.

## **ABSTRACT**

In order to diagnose the quality of the care provided, in front of the perception of the users, this study aims to propose a questionnaire of patient satisfaction in a surgical clinic of a university hospital based on current scientific evidence. The methodology used was the integrative review of the literature, carried out in the Scientific Electronic Library Online (SCIELO) database. The following keywords were used to search the computer: "user satisfaction", "patient satisfaction", "preference" of the patient "and" hospitals ", searched in the Portuguese language. Articles from Brazilian collections published between January 2008 and December 2018, published in their entirety free of charge, were accepted in Portuguese language and answered the guiding question. The articles were analyzed for content and the final sample consisted of two articles, published in health journals. The results showed that user satisfaction surveys are important indicators to verify the quality of health services, besides being totally linked to the concept of patient safety. In addition to the technical dimensions, the interpersonal dimensions present in the health-patient team relationship are analyzed and evaluated.

Key-words: Patient satisfaction. University hospital. Quality of health care.

## LISTA DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 1 FLUXOGRAMA DOS ARTIGOS SELECIONADOS PARA ESTE ESTUDO..... | 21 |
|--|----|

## LISTA DE QUADROS

|            |  |    |
|------------|--|----|
| QUADRO 1 - | QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA PRESTADA NA CLÍNICA .....  | 24 |
| QUADRO 2 - | ESTIMATIVAS DE RECURSOS NECESSÁRIOS PARA A APLICABILIDADE DO PROJETO TÉCNICO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA PRESTADA NA CLÍNICA CIRURGICA DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO..... | 28 |

## LISTA DE TABELAS

|   |    |
|---|----|
| TABELA 1 -INSTRUMENTO PARA COLETA DAS INFORMAÇÕES DO ESTUDO.....                      | 20 |
| TABELA 2 -ESTRATÉGIAS DE BUSCAS UTILIZADAS NA BASE DE DADOS SCIELO.....               | 20 |
| TABELA 3 -DISTRIBUIÇÃO DOS ARTIGOS SELECIONADOS, SEGUNDO AS ESTRATÉGIAS DE BUSCA..... | 22 |
| TABELA 4 -CARACTERÍSTICAS DOS ARTIGOS SELECIONADOS PARA E ESTUDO.....                 |    |

## LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

|          |   |
|----------|---|
| ANVISA   | - Agência Nacional de Vigilância Sanitária  |
| BVS      | - Biblioteca Virtual em Saúde   |
| CAPES    | - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior                         |
| CHC/UFPR | - Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná                     |
| CINAHL   | - <i>Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature</i>                     |
| DECS     | - Descritores em Ciências da Saúde  |
| EBSERH   | - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares   |
| EPE      | - Escola Paulista de Enfermagem   |
| HUs      | - Hospitais Universitários  |
| IOM      | - <i>Institute of Medicine</i>  |
| LILACS   | - Literatura Latina-Americana em Ciências da Saúde                                    |
| MS       | - Ministério da Saúde   |
| NOTIVISA | - Notificação em Vigilância Sanitária   |
| OMS      | - Organização Mundial da Saúde  |
| PBE      | - Prática Baseada em evidências   |
| PNSP     | - Nacional de Segurança do Paciente   |
| RDC      | - Resolução da Diretoria Colegiada  |
| REDALYC  | - <i>Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal</i> |
| SCIELO   | - <i>Scientific Electronic Library Online</i>   |
| SUS      | - Sistema Único de Saúde  |
| UNIFESP  | - Universidade Federal de São Paulo   |



## SUMÁRIO

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1      | APRESENTAÇÃO .....  | 9         |
| 1.2      | OBJETIVO GERAL .....  | 10        |
| 1.3      | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....   | 10        |
| 1.4      | JUSTIFICATIVA .....   | 10        |
| <b>2</b> | <b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA .....</b>                                  | <b>12</b> |
| 2.1      | QUALIDADE EM SAÚDE .....  | 12        |
| 2.2      | SEGURANÇA DO PACIENTE .....   | 13        |
| 2.3      | SATISFAÇÃO DO PACIENTE .....  | 14        |
| <b>3</b> | <b>DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....</b>           | <b>16</b> |
| 3.1      | DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO .....                                | 16        |
| 3.2      | DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA .....                              | 16        |
| <b>4</b> | <b>PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA ...</b>       | <b>17</b> |
| 4.1      | PROPOSTA TÉCNICA .....  | 17        |
| 4.1.1    | Plano de Implementação .....  | 24        |
| 4.1.2    | Recursos .....  | 28        |
| 4.1.3    | Resultados Esperados .....  | 28        |
| 4.1.4    | Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo corretivas ..... | 29        |
| <b>5</b> | <b>CONCLUSÃO .....</b>  | <b>29</b> |
|          | <b>REFERÊNCIAS .....</b>  | <b>30</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO

Os hospitais universitários (HUs) brasileiros são instituições de saúde responsáveis por grande parte das pesquisas clínicas na área biomédica e pela formação de diversos profissionais de saúde (REIS; CECÍLIO, 2009). Vinculadas às Universidades Federais e ao Sistema Único de Saúde (SUS), os HUs representam 2,55% da rede hospitalar brasileira, 25,6% dos leitos de Unidades de Terapia Intensiva (UTI), 50% das cirurgias cardíacas e neurológicas, e 70% dos transplantes (LOPEZ, 2005).

Segundo Toro (2015), os HUs retratam uma situação conflitante, pois realizam os principais tratamentos de alto custo e de tecnologia de ponta do SUS. Mas, sofrem com quadros de servidores insuficientes, instalações físicas deficientes e subutilização da capacidade instalada, reduzindo assim a oferta de serviços à comunidade. Além disso, é claro, da despersonalização no atendimento motivado pela relação com a academia.

Sob o discurso da ineficiência da gestão pública e o alto custo dos HUs, tal projeto técnico foi realizado no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC/UFPR), que passou a ser recentemente administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH). Empresa pública de direito privado que tem como finalidade uma maior autonomia no uso dos recursos, legalização dos contratos de trabalho e aprimoramento do processo de gestão das instituições de ensino e saúde.

Esse novo modelo de gestão, com o foco na melhoria da produtividade, promove mudanças comportamentais na Instituição. Visto que para a obtenção de bons resultados, em termos de produtividade e, para a melhoria da utilização dos recursos, a qualidade da assistência prestada e a segurança do paciente são atributos imprescindíveis (MANZO, 2012; BOUÇAS et al., 2018).

Nesse sentido, foi identificada a situação-problema de fragilidade nos aspectos relacionados à avaliação da qualidade do serviço de uma clínica cirúrgica do CHC/UFPR, sustentada pela perspectiva do usuário deste serviço frente a esse novo modelo de gestão hospitalar, considerando que a satisfação do usuário é uma variável de grande relevância e objeto de análises de cunho acadêmico e gerencial.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Propor estratégia para pesquisa de satisfação dos pacientes em uma clínica cirúrgica de um hospital universitário baseado em evidências científicas atuais para avaliação da qualidade desse serviço do CHC/UFPR.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a relevância de pesquisas de satisfação dos pacientes em relação à avaliação do atendimento recebido em hospitais brasileiros por meio de uma revisão de literatura;
- Descrever a aplicabilidade da pesquisa de satisfação dos pacientes em relação à avaliação do atendimento recebido em hospitais brasileiros por meio de uma revisão de literatura;
- Elaborar um questionário de pesquisa de satisfação da assistência prestada na clínica cirúrgica de um hospital universitário que possa ser aplicado no dia a dia para avaliação do cuidado realizado de uma equipe multiprofissional.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

A Prática Baseada em Evidências (PBE) é uma abordagem que propõe a melhoria da qualidade da assistência à saúde. Essa abordagem envolve a definição de um problema, a busca e avaliação crítica das evidências disponíveis (principalmente pesquisas), implementação das evidências na prática e avaliação dos resultados obtidos. Incorpora ainda, a competência clínica do profissional e as preferências do paciente para a tomada de decisão sobre a assistência à saúde (GALVÃO; SAWADA, 2003).

Na enfermagem, a implementação da PBE pode contribuir na mudança de uma prática pautada em tradição, rituais e tarefas para uma prática reflexiva baseada em conhecimento científico, promovendo a melhoria da qualidade da assistência prestada ao paciente e seus familiares (GALVÃO; SAWADA, 2003).

Sabe-se que a qualidade da assistência prestada nos HU brasileiros ainda é um dos principais desafios vigentes para as Universidades Federais. A busca por resultados positivos, satisfação do paciente, um cuidado livre de danos, cumprimento de normas básicas de segurança impulsionam o setor de saúde, principalmente as instituições hospitalares a desenvolverem melhores práticas (VENTURI, 2013).

Assim, conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço está relacionada com fatores multiprofissionais e envolve dois aspectos: a execução de procedimentos técnicos e intercâmbio pessoal. A preferência do paciente sugere que seus valores, expectativas e preocupações sejam considerados no cuidado e cabe ao profissional integrá-los às decisões clínicas, quando lhe forem úteis (SACKETT, 2003).

Dessa forma, justifica-se a importância de conhecer a percepção dos usuários a respeito da qualidade do serviço para o desenvolvimento de ações e melhorias, tanto por parte do gestor, para poder melhorar suas estratégias e ações, como por parte dos próprios profissionais, que, entendendo a percepção da qualidade do atendimento aos seus usuários, estarão mais preparados para atender suas expectativas (DONABEDIAN, 1992; MIALHE; GONÇALO; CARVALHO, 2008).

Diante do exposto e considerando a experiência vivenciada do autor no CHC/UFPR, onde atua como enfermeiro assistencial do serviço de cirurgia geral, acredita-se que propor estratégia com bases em evidências científicas atuais para diagnosticar a qualidade da assistência prestada frente a percepção dos usuários, contribuirá para a melhoria do serviço, minimizar a insatisfação dos usuários desse serviço e validar o novo modelo de gestão. Uma vez que os resultados subsidiarão a prestação de cuidados, garantindo a sistematização da assistência para que as ações de enfermagem sejam realizadas com autonomia.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Esta Revisão Bibliográfica se encontra dividida nas seções: Qualidade em Saúde, Segurança do Paciente e Satisfação do Paciente, as quais serviram de base para apresentação de conceitos relevantes para o estudo.

### 2.1 QUALIDADE EM SAÚDE

A qualidade nas instituições de saúde tem ganhado magnitude e padrões cada vez mais elevados são exigidos de tais estabelecimentos, dada a peculiaridade das instituições de saúde (PENA; MELLEIRO, 2012).

O conceito de qualidade em saúde, não é novo, mas têm-se modificado ao longo dos tempos. Em 1980, Donabedian define qualidade em saúde como: “o tipo de prestação de cuidados no qual se espera a maximização do bem-estar do doente, depois de ele ter em consideração o balanço entre os ganhos e as perdas esperados nas várias fases do processo de prestação de cuidados em saúde” (DONABEDIAN, 1980, p.5).

Atualmente, na literatura, a definição mais utilizada é a do *Institute of Medicine* (IOM), ou seja, “qualidade em saúde é o grau em que os serviços de saúde aumentam a probabilidade de resultados de saúde desejáveis e são consistentes com a prática profissional corrente” (KOHN; CORRIGAN; DONALDSON, 2000, p.17).

Para Pisco e Biscaia (2001), a definição de qualidade em saúde difere de acordo com as variáveis que assumem maior importância para cada indivíduo, seja o paciente, prestador de cuidados de saúde ou gestor. Para o paciente a acessibilidade, os aspectos relacionais e a melhoria do seu estado de saúde são mais importantes do que a rentabilização dos investimentos e a avaliação do desempenho e da eficiência, como o são para o gestor, assim como a obtenção de resultados clínicos é o fator mais relevante para o prestador e não para os restantes, tornando assim a questão da qualidade em saúde difícil de abordar.

Nota-se, no entanto, que os autores acima citados, apresentam um ponto em comum, o destaque dado ao papel do usuário na concepção, produção e avaliação do serviço de saúde.

## 2.2 SEGURANÇA DO PACIENTE

A utilização de boas práticas, a ética profissional, a política e a estrutura organizacional contribuem para a redução de atos não seguros dentro de uma instituição de saúde (POTTER; PERRY, 2004). No entanto, a produção do cuidado é passível de equívocos.

Wachter (2013) revela que a preocupação com a segurança do paciente iniciou em 1910, através do estudo que evidenciou a prevalência e evitabilidade de doenças iatrogênicas nos Estados Unidos. Porém, as ações para a melhoria da segurança do paciente foram reconhecidas internacionalmente por diversos governos e organizações, somente no final do século, após a publicação do livro - relatório *“To err is human: building a safer health system”*, este afirmou que cerca de 44.000 a 98.000 pessoas morriam todos os anos, nos Estados Unidos, vítimas de erros médicos (KOHN; CORRIGAN; DONALDSON, 2000).

No ano de 2002 a Organização Mundial da Saúde (OMS), criou um grupo de trabalho com a finalidade de avaliar os riscos para a segurança do paciente nos serviços de saúde e suas consequências, divulgando a campanha de Segurança do Paciente como prioridade, denominando-a de: “Era da Segurança” (WHO, 2003). Em 2004, a OMS oficializou a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, com o objetivo de divulgar os conhecimentos e recomendações destinados a garantir a segurança do paciente em âmbito mundial (ANVISA, 2011; BRASIL, 2013b; WHO, 2003). E, recentemente a OMS em parceria com a *Joint Commission International* lançou as seis metas internacionais para a segurança do paciente, com o intuito de promover melhorias nas áreas problemáticas da saúde (JOINT COMMISSION INTERNATIONAL, 2013).

No Brasil, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) criada em 1999, é responsável pela promoção de ações nas áreas de segurança do paciente e melhoria da qualidade em serviços de saúde. Dentre inúmeras iniciativas que vem criando, a rede Brasileira de Hospitais Sentinelas, merece destaque, pois tem o objetivo de estimular os hospitais a notificar os eventos adversos relacionados a produtos para a saúde, através do Sistema de Notificação em Vigilância Sanitária (NOTIVISA) (ANVISA, 2011).

Outros fatos que merecem importantes destaques foram a criação do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) pelo Ministério da Saúde

(MS), através da Portaria n. 529 de 2013 que contribui para promover a qualificação do cuidado em saúde; a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) n. 36 da ANVISA de 2013 que institui ações para a promoção da segurança do paciente e a melhora da qualidade nos serviços de saúde; e a Portaria n. 2.095 de 2013 que aprova protocolos básicos de segurança do paciente (BRASIL, 2013a; BRASIL, 2013b; BRASIL, 2013c).

## 2.3 SATISFAÇÃO DO PACIENTE

Visto que a qualidade pode ser definida como o julgamento do usuário sobre a excelência global ou superioridade de um serviço, preocupa-se neste momento, em abordar as definições de satisfação do paciente.

Primeiramente, define-se satisfação como o “sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa” (KOTLER, 1998, p.53). Enquanto que, satisfação do usuário pode ser definida como a avaliação que cada indivíduo faz das diferentes dimensões do cuidado à saúde (GRONDAHL et al., 2013).

Devido às repercussões que pode trazer no incremento da adesão ao tratamento prescrito, além de fornecer informações valiosas para os profissionais de saúde e maior comparecimento aos serviços, a satisfação do paciente é uma meta almejada pelos gestores e equipe de saúde como um todo (GRONDAHL et al., 2013; SILVA et al., 2011).

No contexto brasileiro, com o fortalecimento do controle social no SUS, iniciaram-se na década de 1990 os primeiros estudos sobre satisfação do usuário dos serviços de saúde (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). A maioria dos estudos sobre satisfação dos usuários dos serviços de saúde focaliza adesão ao tratamento, acessibilidade, infraestrutura, tempo de espera, relação com os profissionais de saúde e resolutividade (CUNHA; VIEIRA DA SILVA, 2010; GOUVEIA et al., 2011; SILVA et al., 2011).

Na atualidade, os gestores dos serviços de saúde já incluíram no planejamento dos serviços, de forma permanente, a avaliação dos indicadores de qualidade relacionados à satisfação dos usuários dos serviços de saúde (AL-BORIE; DAMANHOURI, 2013; ALRUBAIEE; ALKAA'IDA, 2011; NAIDU, 2009). E, nos

serviços públicos, as pesquisas de satisfação de usuários encontram-se colocadas como uma das principais estratégias para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2017).

Importa citar que o julgamento do usuário com relação à sua experiência em um serviço de saúde depende do seu hábito, sistema de disposições que orientam suas percepções, do ajuste do seu hábito àquela situação e, também, da distância com relação aos hábitos dos profissionais de saúde (BOURDIEU, 2011; ESPERIDIÃO; VIERA DA SILVA, 2018).

Assim, segundo o modelo de Williams, Coyle e Healy (1998), os usuários avaliam os serviços de saúde por meio de dois processos: o primeiro, relacionado à percepção sobre a obrigação do serviço em atender ao problema apresentado; e o segundo, em caso de não cumprimento dessa obrigação, se o serviço é culpado pela experiência negativa do usuário.

Desse modo, os questionários de satisfação dos pacientes autoaplicáveis, refletem o tipo de serviço em estudo e suas questões direcionam a um grupo específico de usuários, permitindo mensurar as respostas e quantificar a qualidade da assistência prestada (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).



### **3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA**

#### **3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO**

O CHC/UFPR, constituído pelo Hospital de Clínicas e pela Maternidade Vitor Ferreira do Amaral, está localizado em Curitiba, capital do Estado do Paraná, com contrato de prestação de serviços de saúde inseridos na rede regional e hierarquizadas de ações e serviços a nível ambulatorial e hospitalar. Caracteriza-se como um polo de atendimento aos usuários do SUS-Curitiba, participante nas áreas de média e alta complexidade (BRASIL, 2015).

O Hospital de Clínicas ocupa uma área 63 mil m<sup>2</sup>, por onde circulam, diariamente, cerca de 11 mil pessoas. Trata-se de um hospital de atendimento terciário que tem por missão, “ser referência de excelência em formação de profissionais de saúde, na atenção à saúde, na inovação tecnológica e sustentabilidade” (BRASIL, 2015, p.18).

O Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR é composto por 20 leitos para tratamento cirúrgico, destinados preferencialmente ao atendimento de pacientes adultos.

#### **3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA**

Para a idealização deste projeto técnico, considerou-se a vivência do autor como Enfermeiro do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR e seus questionamentos, para então, planejar as etapas deste projeto de intervenção na prática assistencial, através da elaboração de um questionário de pesquisa de satisfação da assistência prestada.

A partir desta necessidade, realizou-se uma busca bibliográfica, junto aos bancos de dados eletrônicos, onde foram evidenciados os principais resultados em relação aos questionários de pesquisas de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros.

Em virtude das inúmeras etapas de aplicabilidade de um questionário, delimitou-se para, primeiramente em propor estratégia para pesquisa de satisfação dos pacientes do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR, por meio de um questionário autoaplicável.

## 4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### 4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Para fins de elaboração desta proposta foram selecionados artigos científicos publicados na íntegra, de forma gratuita em português, nos últimos dez anos, em que títulos e/ou resumos deixavam explícitos as evidências atuais sobre a aplicabilidade do questionário de pesquisa de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros, disponível na base de dados *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO). Importa citar que esse período de investigação foi considerado ideal por alguns trabalhos (JABBOUR; SANTOS; BARBIERI, 2008; JOSÉ TONELLI et al., 2003).

O método em questão proporciona a síntese do conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática (SILVEIRA; GALVÃO, 2005).

Alguns estudiosos como Whitemore e Knafl (2005, p.550) definem a revisão bibliográfica do tipo integrativa como:

(...) a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. Combina também dados da literatura teórica e empírica, além de incorporar um vasto leque de propósitos: definição de conceitos, revisão de teorias e evidências, e análise de problemas metodológicos de um tópico particular. A ampla amostra, em conjunto com a multiplicidade de propostas, deve gerar um panorama consistente e compreensível de conceitos complexos, teorias ou problemas de saúde relevantes para a enfermagem.

Tal método teve como objetivo dar suporte para a tomada de decisão, pois proporciona um panorama consistente e compreensível de conceitos complexos da área da saúde. Assim, direciona a prática baseada em conhecimento científico, além de identificar lacunas do conhecimento existentes que precisam ser preenchidas (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008; SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Para a realização desta revisão, percorreram-se as seis etapas descritas por Souza, Silva e Carvalho (2010), a saber: (1) elaboração da pergunta norteadora; (2) busca ou amostragem na literatura; (3) coleta de dados; (4) análise crítica dos

estudos incluídos; (5) discussão dos resultados; e (6) apresentação da revisão integrativa.

Ressalta-se que a fonte de informação será exclusivamente a bibliográfica, pois para Botelho, Cunha, Macedo (2011) esta permite fontes seguras, claras, além de nortear com excelência as dúvidas sobre o tema proposto. Seguindo as etapas do método descrito por Souza, Silva e Carvalho (2010), para elaboração de revisões integrativas, a pergunta que norteou esta revisão foi: **“Como são os questionários de pesquisa de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros?”**

Tendo em vista a trajetória descrita anteriormente, o segundo passo foi buscar na literatura dados preliminares para a definição dos critérios de amostragem, sendo importantes indicadores de confiabilidade e fidedignidade dos resultados. Nesse aspecto, utilizou-se descritores presentes nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), denominados descritores controlados. Portanto, os descritores definidos para este estudo foram: “satisfação do usuário”, “satisfação do paciente”, “preferência do paciente” e “hospitais”. Com o intuito de obter o maior número de artigos possíveis, foi utilizado os operadores booleanos *OR* e *AND* entre essas palavras-chave.

A coleta de dados ocorreu por meio da busca eletrônica no banco de dados da SCIELO.

Os seguintes critérios foram estabelecidos para definição da amostra:

- Artigos publicados no período de Janeiro de 2008 a Dezembro de 2018;
- Artigos publicados no idioma português;
- Artigos disponíveis na íntegra de forma gratuita;
- Artigos com títulos e/ou resumos que deixavam explícitos a utilização de questionário de pesquisa de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido nos hospitais brasileiros.

Portanto, foram excluídos desta análise: dissertações, teses, editoriais e anais de eventos sobre esta temática. Além de artigos que não respondiam à pergunta norteadora da pesquisa.

O terceiro passo consiste na coleta de dados, e para isso a literatura recomenda “a utilização de um instrumento previamente elaborado capaz de assegurar que a totalidade dos dados relevantes seja extraída, minimizar o risco de

erros na transcrição, garantir precisão na checagem das informações e servir como registro” (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Fundamentado no instrumento de Campos (2005), o pesquisador construiu seu próprio instrumento, contendo a identificação do estudo (autores, periódico e ano de publicação), à metodologia (tipo de estudo) e à pesquisa: benefícios do questionário de pesquisa de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros e os questionários utilizados para pesquisar a satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros (Tabela 1).

TABELA 1 - INSTRUMENTO PARA COLETA DAS INFORMAÇÕES DO ESTUDO. CURITIBA, PR, BRASIL. 2019

| <b>Autores</b> | <b>Periódico</b> | <b>Ano de publicação</b> | <b>Tipo do estudo</b> | <b>Benefícios</b> | <b>Questionário utilizados</b> |
|----------------|------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------|
|----------------|------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------|

FONTE: O autor (2019).

Para selecionar os artigos nas bases de dados da SCIELO, foram aplicadas as buscas computadorizadas por meio dos mecanismos de busca avançada e aplicados filtros para selecionar especificamente o período da pesquisa.

A estratégia de busca foi criada a partir dos unitermos definidos no critério de inclusão para definição da amostra do estudo, conforme Tabela 2:

TABELA 2 – ESTRATÉGIAS DE BUSCAS UTILIZADAS NA BASE DE DADOS SCIELO. CURITIBA, PR. BRASIL. 2019

| <b>Base de Dados</b> | <b>Estratégias de Busca</b>  |
|----------------------|--|
| <b>SCIELO</b>        | satisfação do usuário AND hospitais AND la:("pt") AND year_cluster:("2018" OR "2009" OR "2010")  |
|                      | satisfação do paciente AND hospitais AND la:("pt") AND year_cluster:("2018" OR "2017" OR "2012" OR "2009" OR "2010" OR "2008" OR "2011" OR "2013" OR "2016") |
|                      | preferência do paciente AND hospitais AND la:("pt") AND year_cluster:("2012" OR "2008")  |

FONTE: O autor (2019).

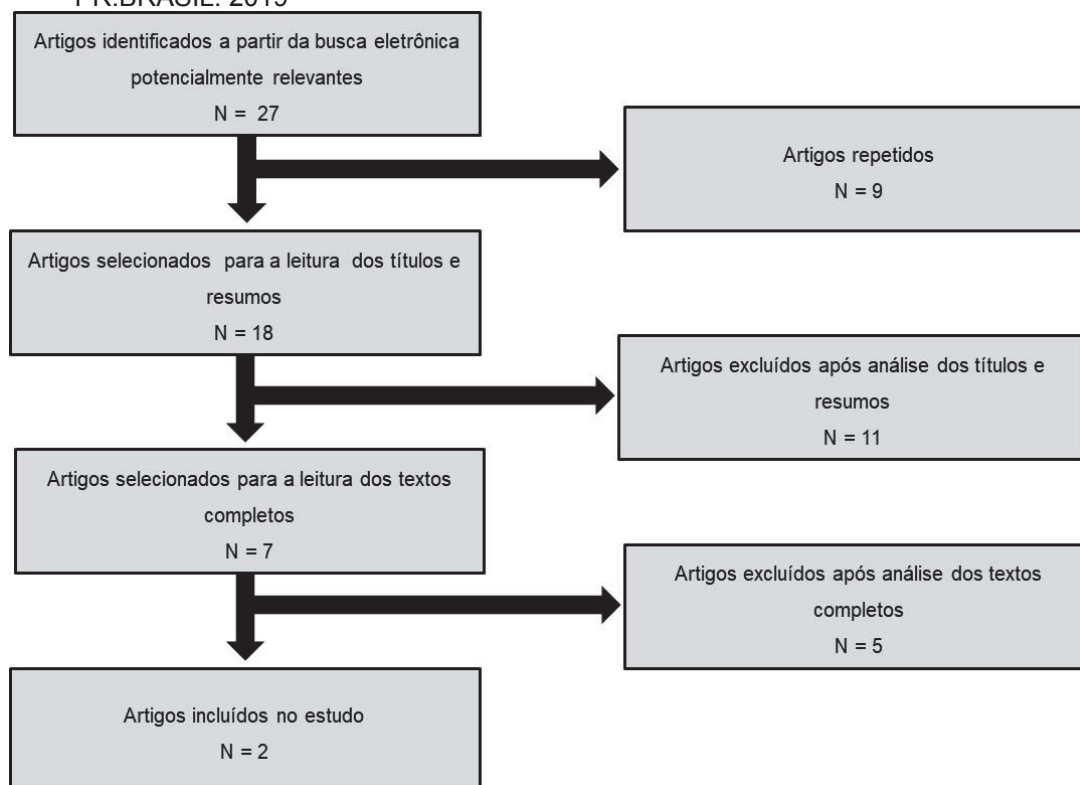
Importa citar que o período para a coleta dos dados ocorreu no mês de janeiro de 2019.

No próximo passo: análise crítica dos estudos incluídos na revisão integrativa foi realizada uma leitura mais profunda e crítica dos artigos. Com base no conhecimento clínico do pesquisador, utilizou-se o instrumento descrito acima para listar as variações dos resultados encontrados, bem como avaliar de maneira imparcial os diferentes estudos, reunindo assim o conhecimento produzido em relação à questão focal desta pesquisa.

As etapas finais correspondentes à discussão dos resultados e a apresentação da revisão integrativa, aconteceram praticamente ao mesmo tempo. Salienta-se que o autor se preocupou nestas etapas em fornecer informações suficientes de forma clara, concisa e crítica que possibilitem os demais pesquisadores da área da saúde a se atualizarem sobre o assunto em estudo, fornecendo subsídios para a melhoria da qualidade da assistência.

A partir dos critérios de inclusão dos estudos, foram identificados em um primeiro momento um total de 27 artigos completos e disponíveis de forma gratuita. Após a exclusão dos artigos repetidos, verificou-se que dos 18 artigos encontrados potencialmente relevantes à temática em estudo, dois artigos satisfaziam os critérios estabelecidos, compondo, portanto, a amostra final do estudo (FIGURA 1).

FIGURA 1 – FLUXOGRAMA DOS ARTIGOS SELECIONADOS PARA ESTE ESTUDO. CURITIBA, PR.BRASIL. 2019



FONTE: O autor (2019).

Com o intuito de encontrar o maior número possível de artigos publicados nas base de dados SCIELO, foram realizadas estratégias de busca específicas. Dos 27 artigos potencialmente relevantes, 21 (77,8%) estavam indexados pela estratégia de busca “satisfação do paciente” *AND* “hospitais” e 3 (11,1%) pelas estratégias de busca “satisfação do usuário” *AND* “hospitais” e “preferência do paciente” *AND* “hospitais”, respectivamente. A Tabela 3 representa a proporção dos artigos selecionados segundo a base de dados e as estratégias de buscas utilizadas.

TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO DOS ARTIGOS SELECIONADOS, SEGUNDO AS ESTRATÉGIAS DE BUSCA. CURITIBA. PR. BRASIL. 2019

| Estratégia de busca  | Artigos encontrados com texto completo gratuito |              |
|--|---|--------------|
|  | N   | %            |
| satisfação do usuário AND hospitais AND la:("pt") AND year_cluster:("2018" OR "2009" OR "2010")  | 3   | 11,1         |
| satisfação do paciente AND hospitais AND la:("pt") AND year_cluster:("2018" OR "2017" OR "2012" OR "2009" OR "2010" OR "2008" OR "2011" OR "2013" OR "2016") | 21  | 77,8         |
| preferência do paciente AND hospitais AND la:("pt") AND year_cluster:("2012" OR "2008")  | 3   | 11,1         |
| <b>Total</b>   | <b>27</b>                                       | <b>100,0</b> |

FONTE: O autor (2019).

Para facilitar a análise e apresentação dos resultados, a Tabela 4 a seguir, apresenta as principais características dos artigos selecionados.

TABELA 4 - CARACTERÍSTICAS DOS ARTIGOS SELECIONADOS PARA ESTE ESTUDO. CURITIBA. PR. BRASIL. 2019

| Autores  | Periódico                                       | Ano de publicação | Tipo do estudo                                     |
|--|---|-------------------|--|
| DI COLLI, L.;<br>BASSI, L.L.;<br>OMOTTO, C.A.;<br>REHME, L.H.M.;<br>MATSUO, T. | Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia | 2009              | Descritivo exploratório com abordagem quantitativa |
| PENA, M.M.;<br>MELLEIRO, M.M.  | Acta Paulista de Enfermagem                     | 2012              | Descritivo exploratório com abordagem quantitativa |

FONTE: O autor (2019).

Com relação ao periódico de publicação, (Tabela 4), destaca-se os periódicos nacionais, sendo: a Acta Paulista, publicação eletrônica técnico-científica da Escola Paulista de Enfermagem (EPE) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), trata-se de um periódico que possui periodicidade bimestral, estando indexadas nas mais importantes bases de dados: SCIELO, *Web of Science*, *Scopus*, *Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature* (CINAHL), Literatura Latina-

Americana em Ciências da Saúde (LILACS), Cabell's – Diretório, *Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal* (REDALYC), Cuiden, dentre outras. Com estrato Qualis A1 para educação e A2 para enfermagem, segundo a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)<sup>1</sup>.

Em relação à distribuição dos artigos segundo o ano de publicação, observa-se que são publicações com mais de cinco anos e, que o número de trabalho ainda é incipiente, permitindo o autor inferir a necessidade de mais pesquisas sobre a temática (Tabela 4).

Quanto aos tipos dos estudos, nota-se na Tabela 4, o predomínio de artigos que utilizaram métodos na abordagem quantitativa. As pesquisas quantitativas são utilizadas, em geral, quando o pesquisador deseja mensurar opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes, de um universo, por meio de uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada (MANZATO; SANTOS, 2012).

Com o objetivo de identificar a relevância de pesquisas de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros, o autor apresenta, a seguir, uma síntese do que foi encontrado segundo os artigos selecionados para este estudo.

Quando analisados os benefícios que as pesquisas de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros podem propiciar a qualidade do cuidado prestado, Di Colli e seus colaboradores (2009, p.102), evidenciaram que:

O usuário demonstrou ser uma importante fonte de informações e a principal fonte para avaliar o atendimento a ele prestado. Esta contribuição dá aos gestores de saúde caminhos para obtenção da melhor qualidade dos serviços e consequentemente maior satisfação aos usuários.

Tal evidência também foi descrita por Pena e Melleiro (2012, p.197), “[...] reconhece-se a pesquisa de satisfação do usuário como importante instrumento para a medida da qualidade dos serviços de saúde, bem como norteadora para planejamento das ações, tomada de decisão e monitoramento dos resultados dos serviços de saúde.”

---

<sup>1</sup>Informação fornecida através do site:

<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/veiculoPublicacaoQualis/listaConsultaGeralPeriodicos.jsf>



#### 4.1.1 Plano de Implantação

Embasado nos resultados encontrados nesta revisão integrativa, propõe-se o questionário de pesquisa de satisfação da assistência prestada na clínica cirúrgica de um hospital universitário que poderá ser aplicado no dia a dia do cuidado de uma equipe multiprofissional.

O questionário deverá ser aplicado no momento em que o paciente encontra-se com condições de alta hospitalar. O enfermeiro deverá entregar o questionário para o paciente, esclarecer a natureza e os objetivos da pesquisa. Após o preenchimento deste, o paciente poderá entregar em uma caixa identificada no corredor do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR, evitando assim constrangimentos para o paciente.

A seguir, o autor apresenta o questionário de pesquisa de satisfação da assistência prestada na clínica cirúrgica de um hospital universitário baseado nas evidências científicas encontradas por meio desta revisão integrativa de literatura (QUADRO 1).

QUADRO 1 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA PRESTADA NA CLÍNICA CIRURGICA DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO. CURITIBA. PR. BRASIL. 2019

|   |   |                                      |                                |                      |
|---|---|--------------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| <p>Olá, gostaria de contar com a atenção do(a) senhor(a), por alguns minutos, para responder rapidamente sobre sua opinião em relação ao atendimento do <b>Serviço de Cirurgia Geral</b> do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC/UFPR).</p> <p>Peço, por favor, que o(a) senhor(a) sinta-se à vontade para dar a sua sincera opinião. Lembre-se, a pesquisa é <b>totalmente anônima</b> e sua opinião irá nos ajudar a melhorar da qualidade do serviço prestado.</p> |   |                                      |                                |                      |
| O(a) senhor(a) sabe ler e escrever?   |   |                                      |                                |                      |
| <b>Não sei ler/escrever</b>   | <b>Leio bilhetes simples (Alfabetizado)</b> | <b>Tenho o 1ª grau (Fundamental)</b> | <b>Tenho o 2º grau (Médio)</b> | <b>Fiz faculdade</b> |
|   |   |                                      |                                |                      |

| Com base nas alternativas de resposta, assinale um “X” naquela que melhor representa sua opinião em relação ao grau de satisfação com a <b>estrutura</b> do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR. |                               |                        |                            |                                   |
|--|-------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| ITENS  | Totalmente Satisfeito (Ótimo) | Muito Satisfeito (Bom) | Pouco Satisfeito (Regular) | Totalmente Insatisfeito (Péssimo) |
| Facilidade de localização do Serviço   |                               |                        |                            |                                   |
| Conforto nas instalações (camas/poltronas/banheiros/bebedouros) que o Serviço oferece enquanto esteve internado  |                               |                        |                            |                                   |
| Higiene, limpeza e organização do Serviço  |                               |                        |                            |                                   |
| Nível de barulho para dormir   |                               |                        |                            |                                   |

| Com base nas alternativas de resposta, assinale um “X” naquela que melhor representa sua opinião em relação ao grau de satisfação com o atendimento da <b>equipe de enfermagem</b> do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR. |                               |                        |                            |                                   |
|--|-------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| ITENS  | Totalmente Satisfeito (Ótimo) | Muito Satisfeito (Bom) | Pouco Satisfeito (Regular) | Totalmente Insatisfeito (Péssimo) |
| A equipe de enfermagem demonstrou atenção (interesse) com o(a) senhor(a) durante a internação  |                               |                        |                            |                                   |
| Houve educação (gentileza) da equipe de enfermagem   |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe de enfermagem teve empenho em resolver os problemas do senhor(a) durante a internação   |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe de enfermagem explicou e orientou quanto aos cuidados que estava realizando com(a) senhor(a)  |                               |                        |                            |                                   |
| Como você considera os cuidados realizados pela equipe de enfermagem (verificar pressão/curativos/remédios)  |                               |                        |                            |                                   |
| Quando o(a) senhor(a) tocou a campainha, como foi o tempo de espera  |                               |                        |                            |                                   |
| Qual a qualidade geral da equipe de enfermagem do dia  |                               |                        |                            |                                   |

(continuação)

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Qual a qualidade geral da equipe de enfermagem da noite   |  |  |  |  |
| Como você considera o vestuário da equipe de enfermagem   |  |  |  |  |
| Como foi orientações quanto ao tratamento depois da alta hospitalar, realizadas pela equipe de enfermagem |  |  |  |  |

Com base nas alternativas de resposta, assinale um "X" naquela que melhor representa sua opinião em relação ao grau de satisfação com o atendimento da **equipe médica** do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR.

| ITENS  | Totalmente Satisfeito (Ótimo) | Muito Satisfeito (Bom) | Pouco Satisfeito (Regular) | Totalmente Insatisfeito (Péssimo) |
|--|-------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| A equipe médica demonstrou atenção (interesse) com o(a) senhor(a) durante a internação             |                               |                        |                            |                                   |
| Houve educação (gentileza) da equipe de médica   |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe médica teve empenho em resolver os problemas do senhor(a) durante a internação            |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe médica explicou e orientou quanto aos cuidados que estava realizando com(a) senhor(a)     |                               |                        |                            |                                   |
| Como você considera os cuidados realizados pela equipe de médica                                   |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe médica visitou o(a) senhor(a) diariamente   |                               |                        |                            |                                   |
| Me senti exposto (intimidado) durante o atendimento médico   |                               |                        |                            |                                   |
| Como você considera o vestuário da equipe médica   |                               |                        |                            |                                   |
| Como foi orientações quanto ao tratamento depois da alta hospitalar, realizadas pela equipe médica |                               |                        |                            |                                   |

Com base nas alternativas de resposta, assinale um “X” naquela que melhor representa sua opinião em relação ao grau de satisfação com o atendimento da **equipe multiprofissional (psicólogos, assistentes sociais, nutrição)** do Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR.

| ITENS   | Totalmente Satisfeito (Ótimo) | Muito Satisfeito (Bom) | Pouco Satisfeito (Regular) | Totalmente Insatisfeito (Péssimo) |
|---|-------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| A equipe multiprofissional demonstrou atenção (interesse) com o(a) senhor(a) durante a internação         |                               |                        |                            |                                   |
| Houve educação (gentileza) da equipe multiprofissional  |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe multiprofissional teve empenho em resolver os problemas do senhor(a) durante a internação        |                               |                        |                            |                                   |
| A equipe multiprofissional explicou e orientou quanto aos cuidados que estava realizando com(a) senhor(a) |                               |                        |                            |                                   |
| Como você considera o atendimento realizado pela assistente social  |                               |                        |                            |                                   |
| O sabor da comida oferecida estava agradável  |                               |                        |                            |                                   |
| A quantidade da comida oferecida foi suficiente   |                               |                        |                            |                                   |
| A temperatura da comida estava boa  |                               |                        |                            |                                   |
| Houve regularidade nos horários que a comida era servida  |                               |                        |                            |                                   |
| O(a) senhor(a) recebeu orientações da alimentação em casa, depois da alta hospitalar                      |                               |                        |                            |                                   |

O(a) Senhor(a) indicaria o Serviço de Cirurgia Geral do CHC/UFPR para algum familiar?

|            |            |
|------------|------------|
| <b>Sim</b> | <b>Não</b> |
|------------|------------|

**O(a) senhor(a) tem alguma sugestão/reclamação para fazer?**

**Se sim, qual?**

---



---



---

#### 4.1.2 Recursos

Os recursos necessários à execução deste projeto técnico serão especificados de acordo com as etapas do projeto, no Quadro 2.

QUADRO 2 – ESTIMATIVAS DE RECURSOS NECESSÁRIOS PARA A APLICABILIDADE DO PROJETO TÉCNICO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA PRESTADA NA CLÍNICA CIRURGICA DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO. CURITIBA. PR. BRASIL. 2019

| Atividades                                     | Recursos necessários      |                                     |             |  |
|--|---------------------------|-------------------------------------|-------------|--|
|  | Humanos                   | Materiais                           | Financeiros | Estruturais                                      |
| Realização de diagnóstico da situação-problema | 1 profissional enfermeiro |                                     |             |  |
| Planejamento da proposta de intervenção        | 1 profissional enfermeiro | Computador<br>Papel A4<br>Impressão |             |  |
| Busca eletrônica no banco de dados da SCIELO   | 1 profissional enfermeiro | Computador<br>Papel A4<br>Impressão |             | Utilização da estrutura já existente no CHC/UFPR |
| Coleta das informações para o projeto          | 1 profissional enfermeiro | Computador<br>Papel A4<br>Impressão |             | Utilização da estrutura já existente no CHC/UFPR |
| Desenvolvimento e execução do projeto técnico  | 1 profissional enfermeiro | Computador<br>Papel A4<br>Impressão | Em análise  | Utilização da estrutura já existente no CHC/UFPR |

FONTE: O autor (2019).

Importa citar que para o desenvolvimento deste estudo não haverá necessidade de qualquer suporte financeiro como auxílios de bolsas ou outra fonte comercial, a não ser o suporte financeiro do próprio pesquisador.

#### 4.1.3 Resultados Esperados

Espera-se com o resultado deste projeto propor uma estratégia de análise direta do método de pesquisa de satisfação do usuário identificando seus pontos fortes e fragilidades, buscando uma assistência segura e com qualidade na clínica cirúrgica do CHC/UFPR.

#### 4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Quanto aos riscos, acredita-se que haverá dificuldade na adesão dos usuários em responder de forma fidedigna o questionário de pesquisa de satisfação. Pois, estes podem se sentirem coagidos.

Assim, como medida preventiva corretiva julga-se necessário treinar a equipe que entregará o questionário de pesquisa de satisfação da assistência prestada na clínica cirúrgica do CHC/UFPR para que não haja interferências no processo.

## 5 CONCLUSÃO

Ao pesquisar as evidências atuais quanto as pesquisas de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido em hospitais brasileiros, observou-se que os resultados ainda são incipientes, demonstrando a existência de lacunas entre a relevância das pesquisas de satisfação e a aplicabilidade dos questionários.

Os resultados encontrados durante esta revisão integrativa de literatura demonstraram que as manifestações dos pacientes quanto a qualidade do serviço prestado está vinculado ao conceito segurança do paciente. Uma vez que além das dimensões técnicas, as dimensões interpessoais presentes na relação equipe de saúde-paciente devem ser analisadas e avaliadas.

Por fim, a oportunidade do paciente manifestar espontaneamente suas opiniões, desejos, reclamações e sugestões destaca os pontos fortes e as fragilidades que precisam ser trabalhadas pelo serviço.

Assim, sugere-se que o questionário proposto seja validado por expertises da área antes de sua aplicação.

## REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). **Segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde**. Boletim Informativo, Brasília, v.1, n.1, p.1-12, 2011.
- AL-BORIE, H. M.; DAMANHOURI, A. M. S. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. **International Journal of Health Care Quality Assurance**. Bingley, v.26, n.1, p. 20-30, 2013. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23534103>>. Acesso em: 14 jan. 2019.
- ALRUBAIEE, L.; ALKAA'IDA, F. The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality - patient trust relationship. **International Journal of Marketing Studies**. Canadá, v.3, n.1, p.103-27, 2011. Disponível em: <<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/view/9278>>. Acesso em: 14 jan. 2019.
- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**. Belo Horizonte, v.5, n.11, p.121-136, 2011. Disponível em: <<https://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1220>>. Acesso em: 13 fev. 2017.
- BOUÇAS, E. et al . Acreditação no âmbito da assistência farmacêutica hospitalar: uma abordagem qualitativa de seus impactos. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, e280317, 2018. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-73312018000300612&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312018000300612&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 17 dez. 2018.
- BOURDIEU, P. **A Distinção**: crítica social do julgamento. 2. ed. Porto Alegre: Zouk, 2011.
- BRASIL. Lei n. 13460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 26 jun. 2017.
- BRASIL. Ministério da Educação. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Instituto Sírion libanês de Ensino e Pesquisa. **Curso de Especialização em Gestão de Hospitais Universitários do SUS**: Plano diretor estratégico. São Paulo, 2015,

BRASIL. Ministério da Saúde. ANVISA. Portaria n. 2095, de 24 de setembro de 2013. Aprova os Protocolos Básicos de Segurança do Paciente. **Ministério da Saúde**, Brasília, DF, 24 set. 2013a.

Brasil. Ministério da Saúde. ANVISA. Portaria n. 529, de 1 de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). **Ministério da Saúde**, Brasília, DF, 1 abr. 2013b.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA). Resolução RDC n. 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 de jul. 2013c.

CAMPOS, R. G. **Burnout**: una revisión de integración en la enfermería oncológica. 158f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Fundamental) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-11052005-112045/>>. Acesso em: 19 dez. 2018.

CUNHA, A. B. O.; VIEIRA DA SILVA, L. M. Acessibilidade aos serviços de saúde em um município do Estado da Bahia, Brasil, em gestão plena do sistema. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 4, p. 725-737, 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2010000400015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2010000400015&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 19 dez. 2018.

DI COLLI, L. et al. O papel do usuário na organização do setor de coleta de sangue do Hemonúcleo de Apucarana, Paraná. **Revista Brasileira de Hematologia e Hemoterapia**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 98-103, 2009. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-84842009000200012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-84842009000200012&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 20 dez. 2018.

DONABEDIAN, A. The definition of quality: a conceptual exploration. In: Donabedian, A. editor. **Explorations in Quality Assessment and Monitoring**. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press, p. 3–31, 1980.

DONABEDIAN, A. **Quality assurance in health care**: consumers role. *Quality Health Care*. v.1, n.4, p.247-251, 1992.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p.1267-1276, 2006. Disponível em:



<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 14 jan. 2019.

ESPERIDIÃO, M. A.; VIERA DA SILVA, L. M. A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. **Saúde em Debate**. Rio de Janeiro, v. 42, n. spe2, p. 331-340, 2018. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042018000600331&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000600331&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 20 jan. 2019.

GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O. Prática baseada em evidências: estratégias para sua implementação na enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v.56, n.1, p.57-60, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-71672003000100012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672003000100012&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 17 dez. 2018.

GOUVEIA, G. C. et al. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 1849-1861, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232011000300020&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232011000300020&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 17 dez. 2018.

GRONDAHL, V. A. et al. Exploring patient satisfaction predictors in relation to a theoretical model. **International Journal of Health Care Quality Assurance**. Bingley, v.26, n.1, p.37-54, 2013. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23534105>>. Acesso em: 17 dez. 2018.

JABBOUR, C. J. C.; SANTOS, F. C. A.; BARBIERI, J. C. Gestão ambiental empresarial: um levantamento da produção científica brasileira divulgada em periódicos da área de administração entre 1996 e 2005. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v.12, n. 3, p. 689-715, 2008 Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-65552008000300005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552008000300005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 14 jan. 2019.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL (JCI). **Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals**. 5.ed. 2013.

JOSÉ TONELLI, M. et al. Produção acadêmica em recursos humanos no Brasil: 1991-2000. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 43, n. 1, p. 1-18, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902003000100011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902003000100011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 10 dez. 2018.

KOHN, L.; CORRIGAN, J.; DONALDSON, M. **To Err is Human: Building a safer health system**. Committee on Quality of Health Care in America, Institute of Medicine. Washington: National Academy Press, 2000.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas. 1998.

LOPEZ, E. **A política hospitalar brasileira**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://www.ensp.fiocruz.br/biblioteca/dados/Aul%20ELAINE%20LOPEZ.ppt>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. São José do Rio Preto: Departamento de Ciência da Computação e Estatística, 2012.

MANZO, B. F. Implicaciones del proceso de acreditación para los pacientes desde la perspectiva de los profesionales de enfermería. **Enfermería Global**. Murcia, v.25, n.1, p.262-71, 2012. Disponível em: <[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412012000100016&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000100016&lng=es&nrm=iso)>. Acesso em: 18 dez. 2019.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P; GALVÃO, C.M. Integrative literature review: a research method to incorporate evidence in health care and nursing. **Texto & Contexto – Enfermagem**. v.17, n.4, p.758-764, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072008000400018](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072008000400018). Acesso em: 18 dez. 2018.

MIALHE, F. L.; GONÇALO, C.; CARVALHO, L.M.S. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. **Revista da Faculdade de Odontologia - UPF**, v. 13, n. 1, p.19-24, 2008.

NAIDU A. Factors affecting patient satisfaction and healthcare Quality **International Journal of Health Care Quality Assurance**. Bingley, v.22, n.4, p.366-81, 2009. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19725209>>. Acesso em: 20 dez. 2018.

PENA, M. M.; MELLEIRO, M. M. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 25, n. 2, p. 197-203, 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002012000200007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000200007&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 27 dez. 2018.

PISCO, L.; BISCAIA, J. L. Qualidade de cuidados de saúde primários. **Revista Portuguesa de Saúde Pública**. Lisboa, v.2, p.43-51, 2001. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/266584295\\_Qualidade\\_de\\_cuidados\\_de\\_saude\\_primarios/download](https://www.researchgate.net/publication/266584295_Qualidade_de_cuidados_de_saude_primarios/download)>. Acesso em: 20 jan. 2019.

POTTER, P. A.; PERRY, A.G. **Fundamentos de enfermagem**. 5. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2004.

REIS, A. A. C.; CECÍLIO, L. C. O. A política de reestruturação dos hospitais de ensino: notas preliminares sobre os seus impactos na micropolítica da organização hospitalar. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 81, p. 88-97, 2009. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=406341772011>>. Acesso em: 26 jan. 2019.

SACKETT, D. **Medicina baseada em evidências: prática e ensino**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed; 2003.

SILVA, L. O. L. et al. Acessibilidade ao serviço de saúde: percepções de usuários e profissionais de saúde. **Cogitare Enfermagem**, [S.l.], v. 16, n. 4, 2011. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/25434>>. Acesso em: 20 jan. 2019.

SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. O cuidado de enfermagem e o cateter de Hickman: a busca de evidências. **Acta Paulista de Enfermagem**. v.18, n.3, p.276-284, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002005000300008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002005000300008&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 17 dez. 2017.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Integrative review: what is it? How to do it? **Einstein**, São Paulo, v.8, n.1, p.102-106, 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-45082010000100102](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-45082010000100102)>. Acesso em: 18 dez. 2019.

TORO, I. F. C. O papel dos hospitais universitários no SUS: avanços e retrocessos. **Serviço Social & Saúde**, Campinas, v. 4, n. 1, p. 55-60, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634978>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

VENTURI, K. K. Qualidade do cuidado em unidade de terapia intensiva: relação entre dimensionamento de pessoal de enfermagem e eventos adversos. In: **Simpósio Internacional AMIB**, 2013. Simpósio internacional AMIB, 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

WACHTER, R. **Compreendendo a Segurança do Paciente**. 2. ed. Porto Alegre: AMGH; 2013.

WHITTEMORE, R.; KNAFL, K. The integrative review: update methodology. **Journal of Advanced Nursing**. v.52, n.5, p.546-553, 2005. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x/abstract;jsessionid=3F5CF88F8658A647CD8C2CEC4E7845A3.f03t0>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

WILLIAMS, B.; COYLE, J.; HEALY, D. The meaning of patient satisfaction: An explanation of high reported levels. **Social Science & Medicine**. v.47, n. 9, p. 1351-59, 1998. Disponível em: <<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0277953698002135>>. Acesso em: 28 dez. 2018.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Patient Safety**: Rapid assessment methods for estimating hazards, report of the WHO working group meeting. Geneva: World Health Organization; 2003.